**Lisa 1. Teenuse disaini neli moodulit (A osa) ja kovisioonide eestvedamine (B osa)**

**A osa. I–IV moodul. Teenuse disaini koolitus**

|  |
| --- |
| **Teenuse disain I–IV moodul. Eesmärk ja käsitletavad teemad** |
| **Maht** on 32 ak/h, üks moodul 8 ak/h |
| **Koolituse eesmärk** | Koolituse tulemusel oskab õppija kujundada hoolekandeasutuses dementsuse sündroomiga inimestele ja nende lähedastele kvaliteetset teenust, mida toetab sisekoolitajate süsteem |
| **Koolituse õpiväljundid** | Koolituse tulemuse õppija:* tunneb teenusedisaini kontseptsiooni ja oskab sellest lähtuvalt teenuseid luua, arendada ja hinnata;
* teab levinumaid disainmõtlemise tööriistasid, oskab neid kasutada;
* lähtub teenuse disainimisel dementsusega kliendi kesksest mõtteviisist;
* kujundab koostöös programmis osalenud või selle läbinud dementsuseteemalise sisekoolitajaga kliendikeskse teenuse juhtimise ja arendamise protsessi.
 |
| **Koolitusel käsitletavad teemad** | * sotsiaalvaldkonna kaasaegsed ja proaktiivsed teenused;
* parima kliendikogemuse loomine ja teenuste arendamine. Empaatiale tuginev protsess. Inspireerivad näited Eestist ja/või mujalt;
* teenuse erinevad kliendid: klient kui dementsussündroomiga abivajaja ning klient kui abiotsija/lähedane.
* praktiline teenuse teekonna kaardistamine: probleemi ja vajaduste raamimine 🡪 olulisuse hindamine ning valik, millele esmajärgus keskenduda 🡪 ideekorje ja lahenduste loomine 🡪 katsetamine ja testimine 🡪 uue lahenduse proovimine 🡪 hindamine ja analüüs;
* teenusedisain, kui püsiv toimimisloogika, mitte ühekordne tegevus. Ebaõnnestumiste vältimine, levinumad ohukohad;
* erinevate töövõtete ja lahenduste kasutamine erinevates teenusedisaini etappides. Näiteks: struktureeritud ja tulemuslike arutelude pidamine, kliendikogemuse kaardistus, persoonade loomine, mõttemütside kasutamine, mõju vs teostatavuse hindamine, prototüüpimine jne.
 |

**Teenuse disaini pakkumise koostamise vorm. A osa.**

Kava koostamisel palume lähtuda koolituspakkumise koostamise vormi punktidest. Õppepäeva maht on 8 akadeemilist tundi õppetööd, lisanduvad pausid (sh lõuna).

|  |
| --- |
| **A osa. Pakkumine: I moodul. Teenuse disain, 8 ak/h (I–IV moodul kokku kuni 55 punkti)** |
| **Kellaeg** | **Käsitletavad teemad** | **Õpiväljundite ja eesmärgi saavutamise metoodika** | **Metoodika valiku põhjendus** | **Seotus koolitusprogrammi teiste moodulitega.** |
| 10.00–11.30 |  |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 11.45–13.15 |  |  |  |
| paus 45 min |  |  |  |
| 14.00–15.30 |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 15.45–17.15 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **A osa. Pakkumine: II moodul. Teenuse disain, 8 ak/h (I–IV moodul kokku kuni 55 punkti)** |
| **Kellaeg** | **Käsitletavad teemad** | **Õpiväljundite ja eesmärgi saavutamise metoodika** | **Metoodika valiku põhjendus** | **Seotus koolitusprogrammi teiste moodulitega.** |
| 10.00–11.30 |  |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 11.45–13.15 |  |  |  |
| paus 45 min |  |  |  |
| 14.00–15.30 |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 15.45–17.15 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **A osa. Pakkumine: III moodul. Teenuse disain, 8 ak/h (I–IV moodul kokku kuni 55 punkti)** |
| **Kellaeg** | **Käsitletavad teemad** | **Õpiväljundite ja eesmärgi saavutamise metoodika** | **Metoodika valiku põhjendus** | **Seotus koolitusprogrammi teiste moodulitega.** |
| 10.00–11.30 |  |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 11.45–13.15 |  |  |  |
| paus 45 min |  |  |  |
| 14.00–15.30 |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 15.45–17.15 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **A osa. Pakkumine: IV moodul. Teenuse disain, 8 ak/h (I–IV moodul kokku kuni 55 punkti)** |
| **Kellaeg** | **Käsitletavad teemad** | **Õpiväljundite ja eesmärgi saavutamise metoodika** | **Metoodika valiku põhjendus** | **Seotus koolitusprogrammi teiste moodulitega.** |
| 10.00–11.30 |  |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 11.45–13.15 |  |  |  |
| paus 45 min |  |  |  |
| 14.00–15.30 |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 15.45–17.15 |  |  |  |

**B osa. Kovisioonide eestvedamine**

|  |
| --- |
| **Kovisioonide eestvedamine, ühe kohtumise kestvus on 4 ak/h). Eesmärk ja alaeesmärgid** |
| **Maht** on 8 ak/h (üks kohtumine 4 ak/h) |
| **Eesmärk** | Toetada õppijat oma asutuses teenuse disainimise läbiviimisel |
| **Alaeesmärk** | Kovisiooni tulemusel on õppija jaganud oma kogemusi teenuse disainimise protsessi rakendamisel ja koos teiste osalejatega parimaid praktikaid analüüsinud. |
| **Käsitletavad teemad** | * Õppija toetamine teenuse disainimisel tekkinud väljakutsete lahenduste leidmiseks
* Õppija teenuse disainimise töövõtete kvaliteedi parandamine
 |

Grupis viiakse läbi kaks kovisiooni. Kovisioonid toimuvad peale I moodulit Teamsi või Zoomi keskkonnas.

**Kovisioonide eestvedamise pakkumise koostamise vorm. B osa.**

Kovisiooni kava koostamisel palume lähtuda koolituspakkumise koostamise vormi punktidest. Ühe kovisiooni maht on 4 akadeemilist tundi, lisandub üks paus. Pakkumusvormil toodud kellaajad on indikatiivsed. Tegelikud ajad lepitakse kokku koolituse käigus koos hankijaga.

|  |
| --- |
| **B osa. Pakkumine. Kovisioonide eestvedamine. I kovisioon. 4 ak/h. (I–II kovisioon kokku kuni 5 punkti)** |
| **Kellaeg** | **Käsitletavad teemad** | **Eesmärkide saavutamise metoodika** | **Metoodika valiku põhjendus** | **Seotus koolitusprogrammi teiste osadega.** |
| 10.00–11.30 |  |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 11.45–13.15 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **B osa. Pakkumine. Kovisioonide eestvedamine. II kovisioon 4 ak/h (I–II kovisioon kokku kuni 5 punkti)** |
| **Kellaeg** | **Käsitletavad teemad** | **Eesmärkide saavutamise metoodika** | **Metoodika valiku põhjendus** | **Seotus koolitusprogrammi teiste osadega.** |
| 10.00–11.30 |  |  |  |  |
| paus 15 min |  |  |  |
| 11.45–13.15 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Hinnad[[1]](#footnote-1) I–IV moodul ja kovisioonid** |
| **Hind kokku neljale moodulile ja kahele kovisioonile. (kuni 40p)** *Kogumaksumusena ehk juriidiliste isikute puhul käibemaksuga (kui ei ole käibemaksukohustuslane, siis käibemaksuta) ja füüsiliste isikute puhul kogukuluna.* | ……..eurot |
| **Pakkuja nimi:**  |

1. *Hindamisel võrdleme tasusid vastavalt kogumaksumusena ehk juriidiliste isikute puhul käibemaksuga (24%, KMS* § 15. https://www.riigiteataja.ee/akt/KMS*. Kui ei ole käibemaksukohustuslane, siis käibemaksuta) ja füüsiliste isikute puhul kogukuluna.* [↑](#footnote-ref-1)